

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MEDIA CENTER DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA

Alfi Rachmadi

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (rlknght5@gmail.com)

Dr. Prasetyo Isbandono, S.Sos., M.Si.

Abstrak

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Pentingnya pengaduan atau komplain masyarakat dalam pelayanan publik sangat diperlukan dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat, dengan menjadikan pengaduan atau komplain sebagai sarana untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan pengaduan dan pemberian informasi bagi masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya merupakan dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi berinovasi menyediakan Media Center sebagai pelayanan publik melalui pelayanan informasi dan penanganan pengaduan masyarakat Kota Surabaya. Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang Kualitas Pelayanan Publik Media Center Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sedangkan sumber data diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik Wawancara, Observasi, Dokumentasi, dan Triangulasi. fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik pada Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:53) yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Media Center yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya ini dikatakan sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari dimensi Bukti langsung (*Tangibles*) menyangkut kelengkapan sarana dan prasarana fasilitas penunjang serta penampilan para pegawai sudah baik, rapi dan sopan, Keandalan (*Reliability*) menyangkut pelayanan petugas yang diberikan secara segera, akurat dan memuaskan, Daya tanggap (*Responsiveness*) menyangkut sikap dari petugas dengan tanggap serta peduli, Jaminan (*Assurance*) menyangkut jaminan pelayanan para petugas Media Center dengan memberikan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko, dan Empati yang meliputi kemudahan para staf dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Namun, masih ada masalah terkait sosialisasi tentang Media Center terhadap masih adanya sebagian pandangan masyarakat dinilai apatis, pesimis, cuek sehingga hanya sedikit orang yang tahu keberadaan dan memanfaatkan pelayanan Media Center yang tanpa dipungut biaya ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Media Center

Universitas Negeri Surabaya

QUALITY OF PUBLIC SERVICES MEDIA CENTER IN THE DEPARTMENT OF COMMUNICATIONS AND INFORMATION TECHNOLOGY SURABAYA CITY

Alfi Rachmadi

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (rlknght5@gmail.com)

Dr. Prasetyo Isbandono, S.Sos., M.Si.

Abstract

Public services are basically involves a very broad aspects of life. The government has the function of providing public services needed by the community. The importance of community complaints or complaints in the public service is indispensable in order to build public confidence, by making a complaint or complaints as a means to repair and improve the quality of public services. One of the government's efforts in providing service complaints and providing information to the public, the Department of Communications and Information Technology Surabaya City is an agency that has the tasks of the regional authority in the management of Information and Communication Technology Media Center as innovating to provide public services through information services and the handling of public complaints Surabaya City. The purpose of the research is to describe and analyze on Quality Public Services Media Center in the Department of Communications and Information Technology Surabaya City.

The method used in this study using a qualitative descriptive approach. While the source of the data obtained from the primary data source and secondary data sources. This research uses interview techniques, observation, documentation, and Triangulation. This research focus is the quality of public services at the Media Center in the Department of Communications and Information Technology Surabaya City as seen from the five dimensions of service quality according to Fandy Tjiptono (in Hardiyansyah, 2011:53) that is Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The results showed that the quality of public services in the existing Media Center at the Department of Communications and Information Technology Surabaya city is said to be good enough this can be seen from the dimensions of Tangibles concerning the completeness of supporting facilities and infrastructure as well as the performance of the employees has been good, neat and polite, Reliability concerning services officer administered promptly, accurately and satisfactorily, Responsiveness concerning the attitude of the officers with responsive and caring, Assurance service assurance regarding the officers Media Center to provide safe care and free of risk, and Empathy which include convenience of staff in doing good communication, personal attention, and understanding of customer needs. However, there is still an issue related to the dissemination of the Media Center is still the majority view of the community were considered apathetic, pessimistic, indifferent so that only a few people know the existence and take advantage of the Media Center services are free of this charge.

Keywords: Quality Services, Public Services, Media Center

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, informasi, dan lainnya. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Namun, dalam kenyataannya masyarakat sebagai *public service* selalu mengeluh karena hak sebagai warga negara untuk mendapatkan pelayanan tidak memuaskan, pelayanan yang lambat, pelayanan yang acuh, pelayanan

dengan memakai biaya siluman sampai adanya aktivitas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) sudah menjadi rahasia umum. Kegiatan yang merugikan tersebut menjadikan citra pelayanan Negara Republik Indonesia bertambah buruk. Hal ini juga diungkapkan oleh Ketua Ombudsman, Danang Girindrawardhana dalam salah satu berita online, berikut ini:

“Dari segi kualitas, pelayanan publik kita memang bukan yang terburuk di ASEAN. Indonesia sedikit lebih baik dari Myanmar, Filipina, Laos, dan Kamboja. Namun, kita kalah jauh dari Singapura, Vietnam, dan Malaysia. Di tingkat global, pelayanan publik di Indonesia berada di peringkat 126 dari 180 negara yang diobservasi. Itu jelas bukan prestasi yang layak dibanggakan. Buruknya pelayanan publik di Indonesia bukan semata-mata disebabkan oleh mentalitas para aparatur pelaksana birokrasi di lapisan bawah saja. Tetapi, juga karena masalah mentalitas para pejabat negara, mulai dari

Untuk menyampaikan keluhan atau memohon informasi seputar Pemerintah Kota Surabaya. Tidak hanya menerima dan meneruskan pengaduan atau informasi dari masyarakat, *Media Center* juga menyampaikan jawaban atau respon Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) kepada masyarakat Kota Surabaya. Sesuai standar operasional *Media Center*, penyampaian jawaban atas pengaduan masyarakat akan mendapat respon maksimal 1 X 24 jam hari kerja. Hal ini

seperti yang dinyatakan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Antiek Sugiharti dalam salah satu berita online, berikut ini:

“Berdasar Surat Keputusan (SK) Walikota Surabaya Nomor 188.45/54/436.1.2/2013, menyebutkan bahwa masing-masing satuan kerja perangkat daerah (SKPD) menugaskan satu personel sebagai Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM). Keluhan warga yang diterima operator langsung dikirimkan ke personel TPKPM yang ada di dinas terkait. Kemudian, jawaban dari tim harus diberikan kepada pelapor sesuai tenggat waktu dalam Standar Operasional (SOP)”. (Sumber: <http://suarapubliknews.com>).

Selain itu, untuk menunjang kegiatan pelayanan di dalam Media Center, dibutuhkan organisasi kerja sebagai redaktur Media Center, operator Media Center dan teknikal Support. Media Center dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dan untuk pengembangan aplikasi System di Media Center, Media Center turut melibatkan pihak perguruan tinggi ternama yang ada di Kota Surabaya. Monitoring pelayanan dilakukan setiap hari atas keluhan atau permohonan informasi yang masuk serta direkap setiap bulannya dan dicetak didalam buku layanan Informasi dan Komunikasi.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, Media Center sebagai penyedia layanan informasi dan penanganan pengaduan telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya bagi masyarakat Kota Surabaya. Namun dalam pelaksanaan upaya peningkatan kualitas tersebut masih terdapat beberapa tantangan dan masalah yang dihadapi Media Center sebagai penyedia layanan. Hal ini termuat di dalam salah satu beita online, berikut ini: Sosialisasi minim tentang pelayanan Media Center, sehingga masyarakat lebih memilih media lain sebagai tempat untuk mengutarakan aspirasinya atau tidak tahu tentang keberadaan Media Center. Media Center masih perlu disosialisasikan lagi ke masyarakat, sehingga lebih banyak lagi masyarakat yang mendapat manfaat keberadaan Media Center. (Sumber: <http://www.menpan.go.id>).

Namun, didalam kegiatan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti selama dilapangan, peneliti menemukan masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan Media Center yang terjadi adalah staf atau petugas yang tidak selalu *standby* pada hari Sabtu-Minggu sehingga permintaan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak selalu dapat jawaban dari pihak Media Center, dan penggunaan internet bagi masyarakat awam yang tidak dapat menggunakan teknologi internet.

Berdasarkan kutipan dan observasi awal peneliti pada Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya di atas telah sedikit membuktikan bahwa dengan adanya pelayanan yang baru pada suatu pemerintahan belum tentu mampu mengoptimalkan berbagai layanan dan prosedur yang ada demi mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan

kebutuhan ataupun keinginan masyarakat yang berujung pada kepuasan masyarakat.

Untuk itu berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan mengambil judul “Kualitas Pelayanan Publik Media Center Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Media Center Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang Kualitas Pelayanan Publik Media Center Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah kajian bagi Ilmu Administrasi Publik khususnya tentang kajian pemerintah sebagai pelayan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat, Untuk memberi informasi dan wawasan tentang Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas tersebut.

b. Bagi Unesa, Diharapkan dapat memberi manfaat yang dapat memberikan bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang menyangkut tentang kualitas pelayanan publik.

c. Bagi Dinas Komunikasi Dan Informatika, Diharapkan dapat menjadi bahan informasi yang berguna mengenai hal-hal yang berkaitan dengan hambatan, peluang untuk memperbaiki pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik didalam melayani masyarakat Kota Surabaya.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Istilah Pelayanan dalam Kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan berasal dari kata layan yang mengandung arti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain, sehingga dengan demikian pelayanan juga dapat diartikan sebagai sarana atau alat yang bisa terlaksana dengan memberikan atau membantu menyediakan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pengertian pelayanan menurut beberapa ahli memberikan pengertian yang berbeda-beda, tetapi mempunyai maksud dan tujuan yang sama.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan bahwa, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan

pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut *American Marketing Association*, yang dikutip Donald (dalam Hardiyansyah, 2011:10), Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut Sinambela, dkk (2008:5) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011:10), mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Dapat disimpulkan dari penjelasan ahli diatas telah menjelaskan pengertian dan maksud yang sama dalam pelayanan, bahwa dasarnya pelayanan adalah sebagai aktivitas pemberian jasa maupun barang dengan cara-cara tertentu guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat dengan tanpa dipungut biaya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Asas Pelayanan Publik

Dasar pelayanan publik adalah bahwa tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Kesimpulannya, dalam memberikan pelayanan publik, instansi sebagai penyedia pelayanan publik, harus memperhatikan asas pelayanan publik berdasarkan menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- Transparansi artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- Akuntabilitas artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kondisional artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- Partisipatif artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Kesamaan Hak artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

- Keseimbangan Hak dan Kewajiban artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- Kepentingan umum.
- Kepastian hukum.
- Kesamaan hak.
- Keseimbangan hak dan kewajiban.
- Keprofesionalan.
- Partisipatif
- Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- Keterbukaan.
- Akuntabilitas.
- Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- Ketepatan waktu, dan
- Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dapat disimpulkan asas pelayanan publik diatas mempunyai persamaan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik terhadap memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bersifat transparansi (bersifat terbuka), akuntabilitas (dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan), kondisional (sesuai kondisi dan kemampuan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas), partisipatif (mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik), kesamaan hak (tidak diskriminatif), dan keseimbangan hak dan kewajiban (keseimbangan hak dan kewajiban pemberi/penerima pelayanan publik).

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berpedoman melalui surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

- Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- Kejelasan, mengandung arti adanya kejelasan dalam teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik atau tata cara pembayaran.
- Kepastian waktu, hal ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- Akurasi, hal ini mengandung arti produk pelayanan publik harus diterima dengan benar, tepat dan sah.
- Keamanan, yang mengandung arti proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- f. Tanggung jawab, hal ini mengandung arti bahwa pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, hal ini mengandung arti bahwa harus tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, hal ini mengandung arti bahwa pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan layanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, hal ini mengandung arti lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung lainnya seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dalam Pasal 34 UU No. 25/2009 menyebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif.
 - b. Cermat.
 - c. Santun dan ramah.
 - d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berbelarut-larut.
 - e. Profesional.
 - f. Tidak mempersulit.
 - g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
 - h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
 - i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
 - k. Tidak meyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
 - l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
 - m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki.
 - n. Sesuai dengan kepantasan, dan
 - o. Tidak menyimpang dari prosedur.
- Menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011:52) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:
- a. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
 - b. *Realiable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
 - c. *Responsiveness*. Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
 - d. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
 - e. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.
- Sedangkan menurut Mahmudi (2005:208) adalah sebagai berikut:
- a. Kesederhanaan Prosedur, yaitu prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti.”
 - b. Kejelasan, yaitu dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasannya ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.
 - c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.
 - d. Akurasi produk pelayanan publik, produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah.
 - e. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
 - f. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.
 - g. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - h. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - i. Kedisiplinan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.
 - j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Dapat disimpulkan dari paparan diatas bahwa prinsip-prinsip dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, kepuasan pelayanan akan lebih baik jika kesederhanaan prosedur diterapkan, kejelasan dalam memberi pelayanan publik, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses pelayanan publik, kedisiplinan, kesopanan, dan kerahaman terhadap publik serta memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan publik.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standart pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, standart pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat sekurang-kurangnya meliputi:

- Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- Biaya pelayanan, Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pembelian layanan.
- Produk pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Sarana dan prasarana, Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Kompetensi petugas, Pemberi Pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

B. Media Komunikasi Massa

1. Pengertian Media Komunikasi Massa

Pada dasarnya, komunikasi massa merupakan komunikasi melalui media massa (media cetak dan elektronik). Kata Komunikasi massa berasal dari *media of mass communication* (media komunikasi massa). Massa menunjukkan audience, penonton, pemirsa atau pembaca. Media komunikasi massa merupakan ringkasan dari komunikasi melalui media massa atau komunikasi kepada banyak orang dengan menggunakan sarana media. Menurut Effendy (2004:50) bahwa komunikasi massa merupakan penyebaran pesan dengan menggunakan media yang ditujukan kepada massa yang abstrak, yakni sejumlah orang yang tidak tampak oleh si penyampai pesan.

Selanjutnya menurut Bitner (dalam Rakhmat, 2003:188), mengemukakan bahwa (*Mass communication is messages communicated through a mass medium to a large number of people*) yang artinya komunikasi massa adalah pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang.

Selain itu menurut Gerbner (dalam Rakhmat, 2003:188) komunikasi massa adalah produksi dan distribusi yang berlandaskan teknologi dan lembaga dari arus pesan yang menyambung serta paling luas dimiliki orang dalam masyarakat industri.

Dengan demikian, media komunikasi massa secara prinsip mengandung suatu makna yang sama, penyebaran pesan dengan menggunakan media dalam jumlah besar namun ditujukan kepada massa yang abstrak atau tidak tampak.

2. Karakteristik Media Komunikasi Massa

Adapun karakteristik yang dimiliki oleh media komunikasi massa antara lain adalah Menurut Ardianto, dkk (2007:13) Terdapat beberapa ciri komunikasi massa, yaitu:

- Komunikator terlembagakan, Komunikatornya bergerak dalam organisasi yang kompleks.
- Pesan bersifat umum, Komunikasi massa itu ditujukan untuk semua orang.
- Komunikannya anonim dan heterogen, Komunikator tidak mengenal komunikan dan terdiri dari berbagai lapisan masyarakat.
- Media massa menimbulkan keserempakan, Karena jumlah sasaran khalayaknya relatif banyak dan tidak terbatas.
- Komunikasi mengutamakan isi ketimbang hubungan pesan disesuaikan dengan karakteristik media massa yang akan digunakan.
- Komunikasi massa bersifat satu arah, Karena hubungan timbal-balik tertunda (delayed feedback).
- Stimulasi alat indra terbatas, Stimulasi alat indra bergantung pada jenis media massa.
- Umpan balik tertunda, Komunikator tidak bisa merasakan langsung atas feedback komunikan.

Selanjutnya menurut Rodman (2006:8) dalam bukunya *Mass Media In A Changing World* menyebutkan perbedaan komunikasi massa dengan komunikasi yang lain sebagai berikut:

- Proses umpan balik berjalan lambat dan interaksi antara komunikator dan komunikan dibatasi.
- Komunikasi massa memiliki efek yang besar dan meluas.
- Proses encoding dan decoding melalui beberapa tahapan (multistages) dengan kemungkinan gangguan semantik, alam dan mekanis.
- Pesan yang disampaikan bersifat publik, mahal dan mudah terputus.
- Komunikan memiliki jumlah yang besar dan dapat memilih pesan mana yang ingin ia akses.

Selain itu menurut Nurudin (2004:19) menyebutkan ciri-ciri dari komunikasi massa sebagai berikut:

- Komunikator melembaga

- b. Komunikasi dalam komunikasi massa bersifat heterogen
- c. Pesannya bersifat umum
- d. Komunikasi berlangsung satu arah
- e. Komunikasi massa menimbulkan keserempakan
- f. Komunikasi massa mengandalkan peralatan teknis
- g. Komunikasi massa dikontrol oleh *Gatekeeper*

Berdasarkan karakteristik media komunikasi massa yang telah disebutkan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa karakteristik komunikasi massa memiliki beberapa karakteristik dan pengertian yang sama. Komunikasi harus dapat disampaikan ke publik sebagai penerima informasi yang dibutuhkan secara terus menerus untuk menunjang kegiatan dalam masyarakat.

C. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut dalam Kamus Bahasa Indonesia, kualitatif berarti:

- a. Tingkat baik buruknya sesuatu.
- b. Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb),
- c. Atau mutu.

Dalam pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40) adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan.
- b. Kecocokan untuk pemakaian.
- c. Perbaikan berkelanjutan.
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar dan,
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian setia jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40) antara lain adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005:145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*).

Sedangkan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) mengemukakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Senada dengan pendapat itu, Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan konsumen/pelanggan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Sebenarnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, sebagai alat pemandu bagi aparatur negara.

Peneliti menggunakan Teori dimensi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:53) yang meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (Bukti langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan Empati. Dengan maksud untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Alasan peneliti memilih teori ini sebagai indikator analisis dalam penelitian di pelayanan Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya ini karena pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:53) yang telah memuat penjelasan yang mudah dipahami, sehingga peneliti lebih mudah dalam menurunkannya di dalam item wawancara terkait kualitas pelayanan Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Tempat atau obyek penelitian adalah lokasi yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan selama kegiatan penelitian. Adapun dua 2 lokasi yang digunakan peneliti untuk penelitian adalah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Jl. Jimerto 25-27 Lantai V, Surabaya dan lokasi Media Center Kota Surabaya, Jl. Jimerto 6-8 Surabaya. Sedangkan sumber data diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik Wawancara, Observasi, Dokumentasi, dan Triangulasi. fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik pada Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:53) yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Keadaan Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Gedung Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berdiri dalam satu atap gedung dengan Kantor Pemerintahan Kota Surabaya yang dalam perkembangannya bangunan terus sedang mengalami pembangunan bertahap. Gedung Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berdiri dalam satu atap gedung dengan Kantor Pemerintahan Kota Surabaya yang dalam perkembangannya bangunan terus sedang mengalami pembangunan bertahap.

2. Media Center Kota Surabaya

Media Center Kota Surabaya, merupakan termasuk bagian dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang dikelola oleh Seksi dalam Penyiaran dan Kemitraan Media serta Seksi Kelembagaan Komunikasi yang berada di bawah bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Sebelum Media Center di *launching*. Pertama, masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan dan permohonan informasi harus datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika. Kedua, Peningkatan polusi udara. Ketiga, waktu tidak efisien sehingga mengakibatkan masyarakat harus rela mengorbankan waktunya datang ke Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memohon informasi dan penanganan keluhan. Keempat, *High Cost* yang artinya biaya yang di gunakan untuk datang dan kembali ke Dinas Komunikasi dan Informatika tidak sedikit. Kelima, Sistem Manual yang masih menggunakan surat menyurat serta proses yang

lambat dalam penanganan keluhan dan permohonan informasi. Tidak hanya itu, jumlah keluhan masyarakat dan pemohon informasi banyak terhambat sehingga dalam 1 tahun Pemerintah Kota Surabaya. Keluhan dan permintaan informasi yang masuk tahun 2010 hanya berjumlah 350. Sedangkan di tahun 2011 keluhan dan permintaan informasi yang di terima sebesar 698 berkas dan media yang paling digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan permintaan informasi adalah surat kabar.

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika menyadari betul kebutuhan akan keterbukaan informasi publik sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi, dengan mendirikan Media Center yang di *launching* pada 28 November 2011.

Media Center merupakan sistem pelayanan informasi terintegrasi bersertifikasi ISO 9001:2008 bagi masyarakat Surabaya yang ingin berpartisipasi dalam perkembangan pembangunan Kota Surabaya. Bentuk partisipasi diwujudkan berupa keluhan, pengaduan, kritik, saran dan masukan pada proses pembangunan Kota Surabaya. Dengan penerapan konsep *Bring Your Own Device* (BYOD) masyarakat dapat berkomunikasi dengan Pemerintah Kota Surabaya melalui Media Center dengan berbagai media komunikasi yang faimiliar di masyarakat. Melalui Media Center, masyarakat juga bisa mengetahui sejauh mana tahapan pembangunan yang disusun oleh pemerintah Kota Surabaya, dapat dilaksanakan sesuai sasaran

B. PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Media Center Kota Surabaya pada dasarnya merupakan suatu wujud upaya dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan pengaduan dan pemberian informasi bagi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, didalam pelaksanaannya masih ada beberapa masalah dan tantangan yang dihadapi Media Center sesuai dengan paparan peneliti sebelumnya pada bab 1, yaitu terkait dengan sosialisasi minim tentang pelayanan Media Center, staf atau petugas yang tidak selalu *standby* pada hari Sabtu-Minggu dan penggunaan internet bagi masyarakat awam yang tidak dapat menggunakan teknologi internet. Maka perlu untuk mengetahui terkait bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada pada Media Center ini.

Untuk melihat kualitas pelayanan publik Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya ini, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:53) dalam bukunya "Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*" untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Media Center Kota Surabaya. Menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:53) ada lima dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Bukti langsung (*Tangibles*)

Dimensi Bukti langsung atau *Tangibles* merupakan bentuk wujud nyata dapat terlihat secara fisik menggunakan indra penglihatan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Pada pelayanan publik di Media Center terkait dengan dimensi Bukti langsung atau *Tangibles* ini meliputi ketersediaan fasilitas sarana maupun prasarana penunjang yang ada di Media Center. Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana tentu sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan maksimal, sebab tanpa adanya sarana dan prasarana penunjang yang memadai mengakibatkan seluruh kegiatan operasional tidak dapat beroperasi lancar, sehingga hal ini dapat memberi pengaruh negatif dan menghambat dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas terhadap kepada para masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam hal ini observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti khususnya terkait dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Media Center secara umum dapat dibuktikan sebagai berikut: Ruang pelayanan dengan fasilitas 1 buah unit pendingin udara AC, 5 kursi bagi pengguna layanan serta lantai yang beralaskan karpet, tersedianya ruang pelayanan yang dilengkapi fasilitas pendingin AC, kursi, lantai yang beralaskan karpet, 1 unit telepon, 1 unit faxmili, 4 unit laptop dan 1 unit printer, dan lain-lain.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan peneliti diatas dalam hal ini membuktikan bahwa untuk penyediaan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Media Center ini dinilai sudah cukup baik.

Selain fasilitas sarana dan prasarana, dimensi *tangible* ini juga berkaitan dengan tentang penampilan pegawai karena penampilan merupakan pandangan kepribadian dari individu yang memberi pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan apa yang mereka pakai dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang memakai penampilan sopan dan rapi maka akan mendapat pandangan baik dari para pelanggannya, sedangkan penampilan pegawai sebaliknya yang kurang sopan dan rapi maka akan mendapat pandangan buruk oleh para pelanggannya. Maka dari itu pegawai Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya wajib menggunakan pakaian seragam yang rapi dan sopan sesuai peraturan standar yang ditentukan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan penampilan pegawai atau petugas Media Center dalam melayani masyarakat sudah dinilai baik

Dari hasil wawancara dari paparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait dengan dimensi Bukti langsung atau *Tangibles* pada Media Center sudah dinilai baik dan cukup dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Keandalan (*Reability*)

Dimensi Keandalan atau *Reability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan

dengan segera, akurat dan memuaskan. Pengertian tersebut, dimensi Keandalan atau *Reability* memberikan pengertian bahwa sampai sejauh mana kemampuan pelayanan yang diberikan dinilai mampu dalam memberikan pelayanan yang dapat dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan para pelanggannya atau pengguna pelayanan tersebut. Dalam pelayanan publik Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, dimensi Keandalan atau *Reability* menyangkut tentang kemampuan pemberian pelayanan yang dapat dijanjikan dengan segera dan akurat oleh staf atau petugas Media Center terhadap para pelanggan atau pengguna layanan ini yang nantinya akan berujung terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Media Center.

Kemampuan dalam memberikan pelayanan segera dan akurat merupakan hal paling penting bagi para staf atau petugas Media Center dalam melayani para pelanggan atau pengguna layanan yang berujung kepada kepuasan para pengguna layanan tersebut, kepuasan yang diberikan oleh para pengguna layanan tersebut maka juga akan berdampak langsung pada peningkatan kinerja kualitas pelayanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis tersebut membuktikan bahwa kemampuan janji dalam memberikan pelayanan segera dan akurat yang diberikan oleh para petugas di Media Center dalam melayani pengguna layanannya sudah dinilai cukup baik karena petugas media Center ini sudah berupaya memberikan pelayanan dengan akurat, tanggap dan cepat memberi jawaban keluhan serta selalu cepat meng-update informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Terkait dengan kemampuan janji dalam memberikan pelayanan segera dan akurat yang diberikan oleh para staf atau petugas di Media Center dalam melayani pengguna layanannya sudah cukup baik. Namun tidak sampai itu saja, pelayanan publik Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya khususnya terkait dengan kemampuan para petugasnya harus terus lebih ditingkatkan lagi dan lebih berinovasi lagi guna dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat sebagai pelapor keluhan dan yang membutuhkan informasi. Hal ini senada dengan yang di ungkapkan oleh Bapak drh. Ivan Dani Ananda selaku Kepala Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti tersebut, hal ini telah membuktikan bahwa dimensi Keandalan atau *Reability* terkait dengan kemampuan janji dalam memberikan pelayanan segera dan akurat yang diberikan oleh para staf atau petugas di Media Center dalam melayani pengguna layanannya sudah cukup baik. Namun, khususnya terkait dengan kemampuan para petugasnya harus terus lebih ditingkatkan lagi dan lebih berinovasi lagi guna dalam memberikan pelayanan yang maksimal serta memuaskan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi Daya tanggap atau *Responsiveness* yaitu keinginan para staf atau petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta peduli terhadap keluhan yang dialami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, maksud dari dimensi ini adalah sikap dari penyedia atau petugas pelayanan yang berupaya penuh dalam memberikan pelayanan dengan tanggap serta peduli dalam menghadapi keluhan, permintaan dan masalah yang dialami oleh pelanggan atau pengguna layanan. Dalam pelayanan Publik Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, dimensi Daya tanggap atau *Responsiveness* menyangkut tentang keinginan para petugas Media Center dalam membantu para masyarakat sebagai pengguna layanan secara tanggap serta peduli.

Keinginan oleh para staf atau petugas Media Center dalam membantu para pengguna layanan dengan secara tanggap dan peduli merupakan sebagai alasan faktor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan para staf membantu menghadapi keluhan, permintaan dan masalah yang dialami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan maka akan menciptakan kepuasan terhadap para masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center.

Hasil yang ditemukan peneliti selama observasi dan wawancara di lapangan terkait dengan tentang keinginan para petugas Media Center dalam membantu para masyarakat sebagai pengguna layanan secara tanggap serta peduli. Hal ini telah dilakukan berbagai upaya yang dilakukan oleh petugas Media Center, yaitu salah satunya membantu para masyarakat sesuai standar sertifikasi ISO 9001:2008 yang diterapkan dalam memberikan pelayanan dengan maksimal dan upaya petugas Media Center menyediakan Brosur dan Banner yang berisi informasi tentang alur tata cara menggunakan pelayanan Media Center serta bersedia menerima pertanyaan dan memberikan jawaban bagi masyarakat yang masih bingung dalam melaporkan keluhannya dan permintaan informasi yang dibutuhkan oleh para masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center. Selanjutnya di gedung pelayanan Media Center ini juga sudah disediakan papan informasi yang menginformasikan tentang cara menggunakan pelayanan Media Center kepada seluruh masyarakat yang ingin meminta seputar informasi dan melaporkan keluhannya. Namun dalam pelayanannya juga beberapa masyarakat yang tidak puas karena jawaban yang diberikan oleh petugas Media Center ini.

Dari wawancara tersebut, terkait dengan keinginan yang dilakukan para petugas Media Center dalam terus berupaya membantu para masyarakat sebagai pengguna layanan secara tanggap serta peduli di dalam pelaksanaannya ini sudah cukup baik dan membantu masyarakat sebagai pengguna layanan agar tidak bingung dengan alur tata cara menggunakan pelayanan yang ada di Media Center.

Terkait dengan prosedur pelayanan yang diterapkan pada Media Center ini telah menggunakan prosedur sesuai Standar Operasional (SOP) dan ISO 9001:2008 yang diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan penanganan cepat kepada masyarakat sebagai

pengguna layanan. Hal ini juga dirasakan oleh beberapa masyarakat yang mengakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh para petugas Media Center di respon dengan cepat dan tanggap.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center ini telah membuktikan dalam dimensi Daya tanggap atau *Responsiveness* terkait dengan keinginan para staf atau petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta peduli terhadap keluhan yang dialami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah dinilai cukup baik serta memberikan pelayanan yang maksimal dan telah sesuai standar yang diterapkan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan atau *Assurance* ini merupakan jaminan yang dimiliki para staf dalam memberikan pelayanan yang bebas dari bahaya, resiko atau keraguan serta mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya. pengertian ini mempunyai kaitan dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki staf dalam memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang menjamin keamanan dan bebas dari resiko bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam dimensi Jaminan atau *Assurance* pelayanan publik Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya ini, meliputi kemampuan dan jaminan pelayanan para petugas Media Center dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dengan memberikan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko.

Pada pelayanan yang ada di Media Center ini khususnya meliputi kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan dapat dibilang sudah baik dan bagus. Dalam artian, pelayanan yang ada di Media Center ini telah memenuhi standar aturan yang diterapkan oleh pemerintah. Aturan standar yang di terapkan oleh pelayanan pada Media Center ini telah sesuai dengan undang-undang nomor 14 tahun 2008 yaitu tentang keterbukaan informasi bagi masyarakat serta pasal 17 tentang kerahasiaan dan perlindungan identitas-identitas masyarakat yang menggunakan layanan di Media Center ini. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak drh. Ivan Dani Ananda selaku Kepala Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Dari wawancara tersebut, kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko di dalam pelaksanaannya ini sudah cukup baik dan sesuai dengan standar aturan yang telah diterapkan dalam menjamin keamanan privasi masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center dengan memberi kode nomor telepon belakang XX yang bertujuan untuk menghindari ancaman resiko yang terjadi.

Selain terkait dengan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko, dalam dimensi Jaminan atau *Assurance* ini juga mencakup pengetahuan kemampuan para petugas

Media Center, kesopanan memberi pelayanan, dan dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center. Hal ini dapat dibuktikan beberapa masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Media Center.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti tersebut, hal ini telah membuktikan bahwa dimensi Jaminan atau *Assurance* terkait dengan jaminan dalam memberikan pelayanan yang bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya oleh para staf atau petugas di Media Center dinilai sudah cukup baik dan bersikap sopan dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center.

e. Empati

Dimensi Empati memiliki pengertian yang meliputi kemudahan para staf dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi Empati di dalam pelayanan publik Media Center meliputi kemampuan kemudahan para petugas Media Center dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan usaha memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center.

Terkait kemampuan kemudahan para petugas Media Center dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan pada Media Center ini sudah dinilai cukup baik. Dari wawancara tersebut, kemampuan kemudahan para petugas Media Center dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan pada Media Center ini sudah cukup baik dan berupaya untuk terus menyelesaikan semua masalah yang dihadapi masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center dengan semampu mungkin dan bertanggung jawab.

Selain terkait kemampuan kemudahan para petugas Media Center dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan pada Media Center, dalam dimensi Empati ini juga mencakup perhatian pribadi serta usaha memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center. Hal ini dapat dibuktikan beberapa masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Media Center.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang terkait kemampuan kemudahan para petugas Media Center dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan pada Media Center dinilai sudah cukup baik, namun dari hasil observasi dan wawancara tentang yang dilakukan peneliti di lapangan masih menemukan beberapa masalah dan tantangan yang terkait dengan dimensi Empati pada Media Center diantaranya yaitu sosialisasi minim tentang pelayanan Media Center, penggunaan internet bagi masyarakat awam yang tidak dapat menggunakan teknologi internet, dan staf atau petugas yang tidak selalu *standby* pada hari Sabtu-Minggu.

Terkait dengan sosialisasi minim tentang pelayanan Media Center dan penggunaan internet bagi masyarakat awam yang tidak dapat menggunakan teknologi internet. Hal ini diungkapkan oleh Bapak drh. Ivan Dani Ananda selaku Kepala Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Selanjutnya hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Baihaqi dan Ibu Rini E sebagai petugas Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang terkait dengan sosialisasi minim tentang pelayanan Media Center dan penggunaan internet bagi masyarakat awam yang tidak dapat menggunakan teknologi internet ini sudah dilaksanakan secara maksimal dan di upayakan dengan cukup baik oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta terus mengajak masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya. Meskipun dalam penyelenggaraan pelayanan Media Center ini masih sebagian masyarakat yang masih berfikir pesimis dan apatis.

Selain itu terkait dengan masalah staf atau petugas yang tidak selalu *standby* pada hari Sabtu-Minggu hal ini diungkapkan oleh Bapak Baihaqi sebagai petugas Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Dari wawancara tersebut terkait dengan masalah staf atau petugas yang tidak selalu *standby* pada hari Sabtu-Minggu hal ini telah di jalankan dengan cukup baik oleh para petugas di Media Center dan selalu berupaya sebisa mungkin memberi pelayanan dan menjawab keluhan dari masyarakat meskipun tidak dalam bekerja yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam dimensi Empati, hal ini telah membuktikan terkait dengan kemampuan kemudahan para petugas Media Center dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan usaha memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center dinilai sudah baik dan para petugas Media Center berupaya terus mengajak masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan yang disediakan pemerintah dan memberikan pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat sebagai pengguna layanan di Media Center dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan dalam pelayanan.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dari analisis dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang sudah di paparkan peneliti sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang

digunakan peneliti untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan yaitu sebagai berikut:

Bukti langsung (Tangibles) pada Media Center ini dinilai sudah cukup baik. Pada umumnya sarana dan prasarana fasilitas yang disediakan sudah menunjang apa yang dibutuhkan petugas dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center dan untuk penampilan para pegawai sudah terlihat rapi, bersih dan sopan sesuai dengan aturan yang diterapkan pemerintah dalam berpenampilan.

Keandalan (Reliability) kemampuan para petugas di Media Center ini dalam memberikan pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan dinilai sudah mampu dan cukup baik. Namun, khususnya terkait dengan kemampuan para petugasnya harus terus lebih ditingkatkan lagi dan lebih berinovasi lagi guna dalam memberikan pelayanan yang maksimal serta memuaskan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

Daya tanggap (Responsiveness) para petugas Media Center dalam membantu para masyarakat sebagai pengguna layanan sudah cukup baik dan peduli terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini telah sesuai juga dengan aturan *Standart Operating Procedure* (SOP) serta ISO 9001:2008 yang telah diterapkan.

Jaminan (Assurance) kemampuan dan jaminan pelayanan para petugas Media Center dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dengan memberikan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko dapat dibidang sudah baik dan bagus hal ini dapat dibuktikan menjamin keamanan privasi masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center dengan memberi kode nomor telepon belakang XX yang bertujuan untuk menghindari ancaman resiko yang terjadi dalam penggunaan layanan di Media Center.

Empati pada Media Center ini sudah dinilai cukup baik dan berupaya untuk terus menyelesaikan semua masalah yang dihadapi masyarakat sebagai pengguna layanan Media Center dengan semampu mungkin dan bertanggung jawab serta terus mengajak masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan yang disediakan pemerintah dan berupaya terus memberikan pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat sebagai pengguna layanan di Media Center dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan dalam pelayanan.

Pada umumnya kualitas pelayanan pada Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya ini dinilai sudah cukup baik. Namun dari hasil penelitian ini, masih terdapat masalah terkait pada dimensi Empati. Pada dimensi Empati terkait dengan jam kerja petugas Media Center yang hanya melayani pada saat jam kerja saja selain itu tentang sosialisasi tentang Media Center terhadap masyarakat sudah cukup baik dan maksimal namun masih adanya sebagian pandangan masyarakat dinilai apatis, pesimis, cuek dan menilai pelayanan ini tidak ada apa adanya. Sehingga hanya sedikit orang yang tahu keberadaan dan memanfaatkan pelayanan Media Center yang tanpa dipungut biaya.

B. Saran

Berdasarkan uraian hasil diatas, peneliti memiliki saran yang dapat berguna agar dalam pelayanan di Media Center ini kedepannya bisa lebih baik lagi.

Saran pada dimensi Empati terkait jam kerja petugas Media Center perlu di optimalkan lagi mengingat pelayanan ini melayani dan menampung pengaduan, keluhan dan permintaan informasi bagi masyarakat khususnya masyarakat Kota Surabaya, kemudian terkait dengan sosialisasi tentang Media Center terhadap masyarakat sudah cukup baik dan maksimal namun masih adanya sebagian pandangan masyarakat dinilai apatis, pesimis, cuek dan menilai pelayanan ini tidak ada gunanya. Sehingga hanya sedikit orang yang tahu keberadaan dan memanfaatkan pelayanan Media Center yang tanpa dipungut biaya ini, maka untuk kedepannya sebaiknya Media Center perlu membuat iklan melalui media televisi atau radio dan poster yang digunakan untuk menginformasikan bahwa pelayanan Media Center ini sebagai bentuk peduli pemerintah terhadap warganya untuk membantu keluhan yang tidak tersampaikan kepada pemerintah atau dinas terkait, serta untuk upaya sosialisasi terkait pelayanan Media Center ini harus terus di galakkan dan di promosikan khususnya kepada masyarakat terpencil karena hal ini juga sangat penting dan berguna dalam memenuhi keluhan yang dimiliki oleh masyarakat mengingat pelayanan ini gratis atau tidak dipungut biaya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Jurnal :

- Ardianto, Elvinaro dkk. 2007. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagong Suyanto, Sutinah. 2008. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Basrowi, Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance*. Gajah Mada University Press.
- Effendy. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Faelan, Riza. 2013. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur*. eJournal Administrasi Negara Fisip Unmul, (online), Vol.01 No.01,

([http://ejournal.an.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2013/02/jurnal%20pdf%20riza%20\(02-25-13-04-51-46\).pdf](http://ejournal.an.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2013/02/jurnal%20pdf%20riza%20(02-25-13-04-51-46).pdf), diakses pada 6 Maret 2015).

Fahmi Rieza, Siti dkk. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya, (online), Vol1No5, ([http://download.portalgaruda.org/article.php?article=190305&val=6469&title=Analisis%20Pengaruh%20Kualitas%20Pelayanan%20Publik%20Terhadap%20Kepuasan%20Masyarakat%20\(Studi%20Tentang%20Pelayanan%20Perekaman%20Kartu%20Tanda%20Penduduk%20Elektronik%20\(eKTP\)%20Di%20Kota%20Depok](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=190305&val=6469&title=Analisis%20Pengaruh%20Kualitas%20Pelayanan%20Publik%20Terhadap%20Kepuasan%20Masyarakat%20(Studi%20Tentang%20Pelayanan%20Perekaman%20Kartu%20Tanda%20Penduduk%20Elektronik%20(eKTP)%20Di%20Kota%20Depok)), diakses pada 6 Maret 2015).

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nurudin. 2004. *Komunikasi Massa*. Malang : CESPUR.

Rakhmat, Jalaludin, 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Rodman, G. 2006. *Mass Media In Changing World*. USA: First Edition. Mc Graw and Hill Inc.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

B. Website :

Dinkominfo. 2015. *Struktur Organisasi*, (online), (<http://Dinkominfo.Surabaya.Go.Id>, diakses 27 April 2015).

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2015. *Layanan*, (online), (<http://kbbi.web.id/layanan>, diakses Selasa 3 Maret 2015).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2014. *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik*, (online), ([http://www.rajawalifoundation.org/public/Top%2099%3B%20Inovasi%20Pelayanan%20Publik%20Indonesia%20\(Tahun%202014\).pdf](http://www.rajawalifoundation.org/public/Top%2099%3B%20Inovasi%20Pelayanan%20Publik%20Indonesia%20(Tahun%202014).pdf)), diakses Sabtu 18 Oktober 2014).

Menpan. 2014. *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik*, (online), (<http://www.menpan.go.id/berita-terkini/2300-top-99-inovasi-pelayanan-publik-di-indonesia>, diakses Sabtu 18 Oktober 2014).

Republika. 2014. *Danang Girindrawardana, Ketua Ombudsman RI: Pelayanan Publik Belum Membanggakan*, (online), (<http://www.republika.co.id/berita/koran/bincangbisnis/14/12/16/ngny4a19dananggirindrawardanaketuaombudsman-ri-pelayanan-publik-belum-membanggakan>, diakses Selasa 16 Desember 2014).

Suarapubliknews. 2015. *Sampaikan Kritik, Saran dan Pengaduan ke MEDIA CENTER Pemkot Surabaya*, (online), (<http://suarapubliknews.net/pemerintahan/item/2795-sampaikan-kritik-saran-dan-pengaduan-ke-media-center-pemkot-surabaya>, diakses Selasa 3 Maret 2015).

C. Peraturan Perundangan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/54/436.1.2/2013 Tentang tim pelayanan keluhan/pengaduan masyarakat Kota Surabaya.

Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 2.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 13 ayat (1).